

# Privacyverklaring | Vilou Travel

---

## 1. Identiteit en toepasselijkheid

Vilou Travel, gevestigd aan Korte Hout 7, 9408 DC te Assen en ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 42089165, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in deze privacyverklaring en is daarmee verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Voor vragen over deze privacyverklaring of de verwerking van persoonsgegevens kan contact worden opgenomen via [info@viloutravel.com](mailto:info@viloutravel.com).

## 2. Welke persoonsgegevens worden verwerkt en hoe worden deze verkregen?

Vilou Travel verwerkt persoonsgegevens van websitebezoekers, personen die een accommodatieadvies aanvragen of afnemen, personen die contact opnemen en natuurlijke personen die als ondernemer, eigenaar, medewerker of contactpersoon betrokken zijn bij een accommodatieaanbieder.

Van klanten verwerkt Vilou Travel onder meer naam, e-mailadres en, indien dit wordt uitgevraagd, telefoonnummer. Daarnaast worden gegevens verwerkt die nodig zijn voor het samenstellen van een accommodatieadvies, zoals de gewenste bestemming, het reisgezelschap, het aantal volwassenen en kinderen, de gewenste reisperiode, het gewenste type accommodatie, het budget en de opgegeven eisen en wensen. Bij een betaalde bestelling worden tevens het gekozen pakket, bestel- of referentienummer, betalingsstatus en relevante correspondentie verwerkt.

Van accommodatieaanbieders en hun contactpersonen verwerkt Vilou Travel onder meer naam- en contactgegevens, functie, gegevens uit de ingevulde accommodatiechecklist, handtekening, correspondentie, afspraken over commissie of andere vergoedingen en relevante boekings-, factuur- en betaalgegevens.

De meeste persoonsgegevens ontvangt Vilou Travel rechtstreeks van de betrokkene. Daarnaast kan Vilou Travel gegevens ontvangen van een accommodatieaanbieder, bijvoorbeeld informatie waaruit blijkt dat een klant een boeking heeft gemaakt en wat de relevante boekingswaarde is, en van een betaaldienstverlener voor zover dit noodzakelijk is om de betalingsstatus van een bestelling vast te stellen.

## 3. Gegevens over kinderen

De dienstverlening van Vilou Travel richt zich op gezinnen met jonge kinderen. Om een passend accommodatieadvies samen te kunnen stellen, kan Vilou Travel informatie verwerken over het aantal kinderen dat meereist en, indien daarnaar wordt gevraagd, hun leeftijd of leeftijdscategorie.

Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt om accommodaties te selecteren die zoveel mogelijk aansluiten bij de gezinssituatie en de gewenste voorzieningen.

Vilou Travel vraagt voor deze dienstverlening niet naar de namen of andere rechtstreeks identificerende persoonsgegevens van de kinderen.

## 4. Doeleinden en grondslagen

Vilou Travel verwerkt de door een klant ingevulde gegevens om mogelijke accommodaties te selecteren, een betaald advies samen te stellen en te leveren en de overige onderdelen van het gekozen pakket uit te voeren. Deze verwerking is noodzakelijk om op verzoek van de klant maatregelen te nemen vóór het sluiten van de overeenkomst en vervolgens om de overeenkomst uit te voeren.

Bestel-, betaal- en administratieve gegevens worden verwerkt voor de uitvoering van de overeenkomst en voor de financiële administratie. Gegevens die Vilou Travel op grond van fiscale of andere wetgeving moet bewaren, worden verwerkt om aan die wettelijke verplichting te voldoen.

Contactgegevens en correspondentie worden verwerkt om vragen en klachten te behandelen en om met klanten en accommodatieaanbieders te communiceren. Voor zover deze communicatie verband houdt met een overeenkomst, is de verwerking daarop gebaseerd. Voor overige zakelijke communicatie heeft Vilou Travel een gerechtvaardigd belang om bereikbaar te zijn en haar onderneming zorgvuldig te kunnen voeren.

Vilou Travel kan een klant benaderen om feedback over de dienstverlening te vragen. Zij heeft daarbij een gerechtvaardigd belang om de kwaliteit van haar dienstverlening te onderzoeken en te verbeteren.

Indien Vilou Travel met een accommodatieaanbieder een commissie of andere boekingsafhankelijke vergoeding heeft afgesproken, verwerkt zij gegevens om te kunnen controleren of alle relevante boekingen juist worden opgegeven en afgerekend. Vilou Travel kan daarvoor haar administratie vergelijken met de informatie van de accommodatieaanbieder en bij concrete twijfel bij de betrokken klant navragen of een boeking heeft plaatsgevonden en, voor zover noodzakelijk, welke boekingswaarde voor de

commissieafrekening relevant is. Het gerechtvaardigd belang van Vilou Travel bestaat daarbij uit een correcte financiële afwikkeling van haar overeenkomsten en het voorkomen en vaststellen van onjuiste rapportages.

Voor verwerkingen waarvoor toestemming noodzakelijk is, zoals bepaalde niet-noodzakelijke cookies of commerciële communicatie waarvoor geen andere geldige grondslag bestaat, vraagt Vilou Travel vooraf toestemming.

## **5. Matching en geautomatiseerde verwerking**

Vilou Travel gebruikt de door de klant verstrekte gegevens om een passend accommodatieadvies samen te stellen. Daarbij kunnen digitale hulpmiddelen worden gebruikt om gegevens te verwerken en mogelijke accommodaties te selecteren. De uiteindelijke dienstverlening vindt plaats onder verantwoordelijkheid van Vilou Travel.

Vilou Travel neemt geen uitsluitend op geautomatiseerde verwerking gebaseerde besluiten die voor de klant rechtsgevolgen hebben of hem anderszins in aanmerkelijke mate treffen als bedoeld in artikel 22 AVG.

## **6. Gegevensuitwisseling met accommodatieaanbieders**

Wanneer een accommodatie in een advies wordt opgenomen, verstrekt Vilou Travel aan de klant de gegevens die nodig of nuttig zijn om deze accommodatie te beoordelen en rechtstreeks contact met de accommodatieaanbieder op te nemen. Indien de accommodatieaanbieder een eenmanszaak is of gegevens van een natuurlijke persoon als contactpersoon worden gebruikt, kunnen deze gegevens persoonsgegevens zijn.

Vilou Travel verstrekt persoonsgegevens van de klant niet aan accommodatieaanbieders om namens de klant een boeking te maken. De klant neemt zelf contact op met de accommodatieaanbieder of boekt via diens website of reserveringssysteem. Na dat rechtstreekse contact verwerkt de accommodatieaanbieder de door de klant aan hem verstrekte persoonsgegevens onder zijn eigen verantwoordelijkheid.

Vilou Travel kan beperkte persoonsgegevens met een accommodatieaanbieder uitwisselen indien dit noodzakelijk is voor de behandeling van een concrete klacht of geschil, de verificatie en afrekening van een commissie, het voorkomen of onderzoeken van fraude of het nakomen van een wettelijke verplichting.

## **7. Ontvangers van persoonsgegevens**

Vilou Travel verstrekt persoonsgegevens uitsluitend aan derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening, de bedrijfsvoering, het voldoen aan wettelijke verplichtingen of de bescherming van gerechtvaardigde belangen.

Tot de categorieën ontvangers kunnen behoren betaaldienstverleners, hosting- en e-mailproviders, websitebouwers en andere IT-dienstverleners, leveranciers van cloudopslag en back-upvoorzieningen, leveranciers van boekhoud- en administratiesoftware, nieuwsbrief- en communicatiedienstverleners, boekhouders, administratiekantoren, accountants, juridische adviseurs, incasso- en deurwaardersdiensten en bevoegde overheidsinstanties.

Daarnaast kunnen persoonsgegevens van accommodatieaanbieders of hun contactpersonen worden verstrekt aan klanten wanneer dit noodzakelijk is voor het verstrekken van een accommodatieadvies. Persoonsgegevens van klanten kunnen in beperkte gevallen worden gedeeld met accommodatieaanbieders wanneer dit noodzakelijk is voor bijvoorbeeld de behandeling van een klacht, verificatie van een boeking of afrekening van een commissie.

Derden ontvangen uitsluitend persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is voor hun taak of dienstverlening.

Indien een derde persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Vilou Travel verwerkt, sluit Vilou Travel een verwerkersovereenkomst wanneer artikel 28 AVG dit vereist.

## **8. Commerciële communicatie**

Vilou Travel kan personen de mogelijkheid bieden zich vrijwillig voor een nieuwsbrief in te schrijven. Indien daarvoor toestemming is vereist, wordt de nieuwsbrief uitsluitend verzonden nadat de betrokkene deze toestemming heeft gegeven.

Vilou Travel kan daarnaast het e-mailadres dat zij in verband met de verkoop van haar eigen dienst van een klant heeft verkregen gebruiken voor commerciële e-mail over eigen gelijksoortige diensten of aanbiedingen.

Bij iedere commerciële e-mail wordt een eenvoudige en kosteloze mogelijkheid geboden om verdere commerciële berichten te weigeren.

Indien de verwerking op toestemming is gebaseerd, kan de toestemming steeds worden ingetrokken. Intrekking verandert niets aan de rechtmatigheid van de verwerking die vóór de intrekking heeft plaatsgevonden.

## **9. Cookies**

De website van Vilou Travel kan gebruikmaken van cookies en vergelijkbare technieken. Cookies die uitsluitend noodzakelijk zijn voor de werking van de website of een door de bezoeker gevraagde functionaliteit kunnen zonder afzonderlijke toestemming worden gebruikt.

Voor niet-noodzakelijke cookies waarvoor toestemming is vereist, vraagt Vilou Travel vooraf toestemming. De bezoeker kan deze toestemming vervolgens weer intrekken.

Indien dergelijke cookies worden gebruikt, geeft Vilou Travel via de cookie-instellingen of een afzonderlijke cookieverklaring nadere informatie over de gebruikte cookies.

## **10. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte**

Het is mogelijk dat een door Vilou Travel ingeschakelde dienstverlener persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte verwerkt of deze vanuit een land daarbuiten toegankelijk maakt.

Een dergelijke doorgifte vindt alleen plaats wanneer daarvoor een geldige grondslag bestaat. Dit kan bijvoorbeeld een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie zijn. Indien geen adequaatheidsbesluit bestaat, kan Vilou Travel gebruikmaken van door de Europese Commissie goedgekeurde standaardcontractbepalingen en, indien nodig, aanvullende beveiligingsmaatregelen.

Een betrokkene kan Vilou Travel vragen welke waarborg voor een concrete doorgifte wordt gebruikt en hoe informatie of een kopie daarvan kan worden verkregen.

## **11. Bewaartermijnen**

Vilou Travel bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verkregen.

Gegevens die deel uitmaken van de fiscale administratie worden gedurende de daarvoor geldende wettelijke fiscale bewaartermijn bewaard.

Gegevens over geleverde adviezen en relevante correspondentie kunnen worden bewaard zolang zij redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering en bewijsvoering van de overeenkomst en gedurende de toepasselijke verjaringstermijn van mogelijke aanspraken.

Gegevens van accommodatieaanbieders worden in beginsel bewaard zolang de accommodatie in het aanbod van Vilou Travel is opgenomen of de samenwerking voortduurt. Daarna worden gegevens verwijderd zodra zij niet meer nodig zijn voor de financiële afwikkeling, een wettelijke bewaarplicht of een mogelijke juridische aanspraak.

Gegevens die uitsluitend voor een nieuwsbrief worden verwerkt, worden niet meer voor dat doel gebruikt nadat de betrokkene zich heeft afgemeld. Vilou Travel mag een beperkte vermelding van de afmelding bewaren om te voorkomen dat de betrokkene opnieuw voor die communicatie wordt aangemeld.

## **12. Noodzaak van het verstrekken van gegevens**

Voor het leveren van een advies zijn bepaalde gegevens noodzakelijk. Zonder voldoende informatie over het reisgezelschap, de gewenste bestemming, het budget en relevante eisen en wensen kan Vilou Travel geen passende selectie samenstellen. Zonder een correct e-mailadres kan het advies niet per e-mail worden geleverd.

De klant is niet wettelijk verplicht deze gegevens te verstrekken, maar Vilou Travel kan de gevraagde overeenkomst niet of niet goed uitvoeren wanneer noodzakelijke gegevens ontbreken.

Gegevens die alleen voor een optioneel doel worden gevraagd, zoals toestemming voor bepaalde marketing, hoeven niet te worden verstrekt. Het weigeren daarvan verhindert de afname van de reguliere adviesdienst niet.

## **13. Beveiliging**

Vilou Travel treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang, ongeoorloofde wijziging en andere onrechtmatige verwerking.

Bij de beveiliging houdt Vilou Travel rekening met de aard en omvang van de persoonsgegevens, de wijze waarop deze worden verwerkt en de risico's voor betrokkenen.

Ook van partijen die als verwerker voor Vilou Travel optreden, verlangt Vilou Travel passende beveiligingsmaatregelen.

## **14. Rechten van betrokkenen**

Een betrokkene heeft het recht om Vilou Travel te vragen of zij persoonsgegevens over hem verwerkt en, indien dat het geval is, inzage in die persoonsgegevens en de daarbij behorende informatie te verkrijgen.

Onjuiste persoonsgegevens kunnen worden gecorrigeerd en onvolledige persoonsgegevens kunnen worden aangevuld. Onder de voorwaarden van de AVG kan de betrokkene tevens verzoeken persoonsgegevens te verwijderen of de verwerking daarvan te beperken.

Wanneer de verwerking is gebaseerd op toestemming, kan deze toestemming te allen tijde worden ingetrokken. De intrekking heeft geen gevolgen voor de rechtmatigheid van de verwerking die vóór de intrekking heeft plaatsgevonden.

Wanneer Vilou Travel persoonsgegevens verwerkt op grond van een gerechtvaardigd belang, kan de betrokkene vanwege redenen die verband houden met zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen die verwerking. Vilou Travel staakt de verwerking dan, tenzij zij dwingende gerechtvaardigde gronden kan aantonen die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of de verwerking noodzakelijk is voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

Tegen het gebruik van persoonsgegevens voor direct marketing kan de betrokkene te allen tijde bezwaar maken. Na een dergelijk bezwaar worden de persoonsgegevens niet meer voor directmarketingdoeleinden gebruikt.

Wanneer de voorwaarden van artikel 20 AVG zijn vervuld, heeft de betrokkene recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dit houdt in dat hij de persoonsgegevens die hij zelf aan Vilou Travel heeft verstrekt in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm kan ontvangen en deze, indien technisch mogelijk, rechtstreeks aan een andere verwerkingsverantwoordelijke kan laten overdragen.

Een verzoek kan worden ingediend via [info@viloutravel.com](mailto:info@viloutravel.com). Vilou Travel reageert in beginsel binnen één maand. Indien een verzoek complex is of binnen dezelfde periode veel verzoeken worden ontvangen, kan deze termijn met maximaal twee maanden worden verlengd. Vilou Travel informeert de betrokkene binnen de eerste maand wanneer zij van deze verlenging gebruikmaakt.

Indien redelijkerwijs twijfel bestaat over de identiteit van de verzoeker, kan Vilou Travel aanvullende informatie vragen die noodzakelijk is om diens identiteit vast te stellen.

## **15. Klachten en contact**

Een betrokkene kan met vragen of klachten over de verwerking van zijn persoonsgegevens contact opnemen via [info@viloutravel.com](mailto:info@viloutravel.com).

Daarnaast heeft de betrokkene het recht een klacht in te dienen bij de bevoegde toezichthoudende autoriteit. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

## **16. Wijzigingen**

Vilou Travel kan deze privacyverklaring wijzigen wanneer haar dienstverlening, bedrijfsvoering, gebruikte systemen of de toepasselijke privacywetgeving verandert. De meest actuele versie wordt op de website van Vilou Travel gepubliceerd.